

消費生活のトラブルに巻き込まれたり、商品やサービスについて「おかしいな」「不安だな」と思ったら、一人で悩まず相談してください。

Se houver qualquer problema, ou se sentir desconfiança ou insegurança em relação a algum produto ou serviço, não guarde o problema para si, e entre em contato.

消費生活の相談するときのポイント

1 相談内容を整理しておいてください。

- ・ 契約した商品やサービス名
- ・ 契約年月日
- ・ 契約金額
- ・ 契約した業者名
- ・ 契約するときを受けた説明内容
- ・ 契約をどうしたいのか
(例えば、解約をしたい、返品をしたい など)

2 業者からもらったものを用意してください。

名刺やチラシ、見積書・契約書・領収書など、手元にあるものは全部保管しておいてください。

3 できるだけ本人が相談してください。

契約時の状況を正しく理解するため、また、本人がどうしたいのかを確認することが大切です。そのために、できるだけ本人が相談をしてください。どうしても本人が相談できない場合は、本人に同意を得てから、相談してください。

Pontos ao consultar sobre problemas do consumidor:

1 Organize os detalhes sobre o problema.

- ・ Nome do produto ou serviço contratado
- ・ Data do contrato
- ・ Valor do contrato
- ・ Nome do contratado
- ・ Detalhes da explicação recebida ao fechar o contrato.
- ・ O que deseja fazer com o contrato
(encerramento do contrato, devolução de dinheiro, etc.)

2 Deixe preparado tudo o que foi recebido do contratante.

Guarde todos os cartões de visita, panfletos, orçamentos, contratos, recibos, etc.

3 Se possível, é ideal que o próprio titular do contrato entre em contato.

Para que a situação seja compreendida de forma correta, e para facilitar a identificação, é importante que o próprio titular entre em contato, caso possível. Se o próprio titular não puder entrar em contato, uma outra pessoa poderá entrar em contato, desde que tenha a permissão do titular.

外国人が旅行のため、日本滞在中に消費者トラブルにあった場合の電話相談窓口

訪日観光客消費者ホットライン

電話：03-5449-0906
対応日時：月曜日～金曜日 10:00～16:00
(祝日・12月29日～1月3日は除く)
対応言語：英語・中国語・韓国語・タイ語・ベトナム語・日本語

在留外国人が消費者トラブルにあった場合の相談窓口

名張市の場合

名張市役所 市民相談室
住所 三重県名張市鴻之台1番町1番地
対応日時：月曜日～金曜日 8:30～17:15
(祝日・12月29日～1月3日は除く)
<窓口においてある翻訳機を使用して、相談ができます>
電話 0595-63-7416 (日本語のみ対応)

名張市以外の場合

消費者ホットライン 全国共通 3桁 電話 188
(日本語のみ対応)
対応日：月曜日～金曜日
(祝日・12月29日～1月3日は除く)

Telefone de atendimento aos consumidores estrangeiros durante viagem no Japão em caso de problemas

Linha de assistência ao consumidor para turistas estrangeiros

Telefone 03-5449-0906
Horário de atendimento: segunda a sexta das 10:00 às 16:00
(exceto feriados e 29/12 a 3/1)
Idiomas: Inglês, chinês, coreano, tailandês, vietnamita e japonês

Balcão de atendimento aos consumidores estrangeiros residentes no Japão em caso de problemas

Para a cidade de Nabari

Prefeitura de Nabari (Sala de consultas para os cidadãos)
Endereço: Mie-ken, Nabari-shi, Kōnodai 1 Banchō, 1
Horário de atendimento: segunda a sexta das 8:30 às 17:15
(exceto feriados e 29/12 a 3/1)
<Se preferir, utilize o aparelho de tradução disponível no balcão>
Telefone: 0595-63-7416 (somente em japonês)

Para outras cidades

Linha de assistência ao consumidor comum para todo o país:
Telefone de 3 dígitos: 188 (somente em japonês)
Horário de atendimento: segunda a sexta
(exceto feriados e 29/12 a 3/1)